



การประสานงานและการสื่อสาร



6.90		
973.00		
109.50	219.00	
17.06	37.03	
1.30	218.30	
0	934.00	
	118.15	
	1,882.00	
	591.20	
	1.00	
	170	
	32.60	
	40.00	
	850.00	851.50
	67.00	70.00
	1,318.00	1,320.00
	1,728.00	
	1,882.50	0.00
	592.20	4,973.00
	0.00	3,289.00
	17.11	37.03
	300.10	218.30
	752.80	96.10
	384.20	382.60
	17.03	1,272.00



CONTENTS

1 # การสื่อสารภายในและภายนอก

2 # การรับและส่งงาน

3 # ภาพลักษณ์และการให้บริการ



การสื่อสารภายในและภายนอก

การสื่อสารภายใน

บุคคลที่ต้องสื่อสาร

- เพื่อนร่วมงาน
- หัวหน้างาน



การสื่อสารภายใน

1. การส่งต่อเคสระหว่างกะ
2. การส่งต่อเคสในกะเดียวกัน
3. การส่งต่องานให้ Tier ถัดไป



การสื่อสารภายใน

5 W 1 H

- Who
- Where
- Why
- What
- When
- How



การสื่อสารภายใน

วิธีการสื่อสารภายใน

- โทรศัพท์มือถือ
- Note
- Line
- Email
- ปากเปล่า



การสื่อสารภายใน

ข้อควรคำนึงถึงในการสื่อสาร

- ความครบถ้วนของปัญหา
- ระยะเวลาในการสื่อสาร
- ช่องทางในการสื่อสาร



การสื่อสารภายใน

ข้อควรคำนึงถึงในการสื่อสาร

- ข้อกำหนด IT SLA (Priority First Response)

IT Support

- | | |
|----------|--------|
| - Urgent | 15 min |
| - High | 15 min |
| - Medium | 30 min |
| - Low | 45 min |



การสื่อสารภายนอก

บุคคลที่ต้องสื่อสาร

- User ผู้แจ้งปัญหา
- เพื่อนร่วมงานของ User
- หัวหน้างานของ User



การสื่อสารภายนอก

1. การรับเรื่องจาก User
2. การอธิบายและการแก้ไขปัญหา
3. การแจ้งผลการแก้ไข



การสื่อสารภายนอก

วิธีการสื่อสารภายนอก

- โทรศัพท์ (9027)
- โทรศัพท์มือถือ
- Line
- E-mail



การสื่อสารภายนอก

ข้อควรคำนึงถึงในการสื่อสาร

- ความครบถ้วนของปัญหาที่ได้ดำเนินการแก้ไข
- ระยะเวลาในการแจ้งผล



การสื่อสารภายนอก

ข้อควรคำนึงถึงในการสื่อสาร

- ข้อกำหนด IT SLA (Priority First Response)

IT Support

- Urgent	15 min
- High	15 min
- Medium	30 min
- Low	45 min





การรับและส่งงาน

การรับและส่งงาน

ข้อควรคำนึงถึงในการรับงาน

- หัวข้อของปัญหา / สิ่งที่ต้องการ
- ช่องทางของผู้แจ้งปัญหา
 - E-mail , Tel. , ปากเปล่า
- ปัญหา / สิ่งที่ต้องการให้ดำเนินการ
- ระยะเวลาในการดำเนินการ



การรับและส่งงาน

ข้อควรคำนึงถึงในการส่งงาน (ภายใน)

- ความครบถ้วนของปัญหา / สิ่งที่ User ต้องการ
- การส่งงานให้ตรงกับ Tier ที่รับผิดชอบ
- ช่องทางในการส่งงาน
 - Email , Tel , ปากเปล่า
- สิ่งที่ได้ดำเนินการไป



การรับและส่งงาน

ข้อควรคำนึงถึงในการส่งงาน (ภายนอก)

- การสรุปงานและแจ้งผล
- การแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการ
- สาเหตุของการเกิดความล่าช้าในการดำเนินการ
- ช่องทางในการสรุปงานและแจ้งผล
 - E-mail , Tel. , ปากเปล่า





เทคนิคการสื่อสารและการ
ประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ

การประสานงานคือ

เป็นการจัดให้คนในองค์การทำงานให้สัมพันธ์
สอดคล้องกัน โดยจะต้องตระหนักถึงหน้าที่ความ
รับผิดชอบ วัตถุประสงค์เป้าหมายและมาตรฐานการ
ปฏิบัติขององค์การเป็นหลัก



เทคนิคการประสานงาน

- 1) มองคนในแง่ดี
- 2) รู้จำชื่อคนได้
- 3) มีความรู้ในเรื่องที่ติดต่อ
- 4) เป็นผู้ฟังที่ดี
- 5) ควบคุมอารมณ์ได้
- 6) สร้างความเป็นกันเอง
- 7) ให้เกียรติยกย่อง ให้ความซึ้งกัน



คุณสมบัติของผู้ประสานงานที่ดี

- 1) เก่งในเรื่อง“การสื่อสาร” เพื่อให้ทุกคนได้เข้าใจและยอมรับ
- 2) เก่งในเรื่อง“การแก้ไขปัญหา” แม้ปัญหานั้นจะยากเพียงใด
- 3) เป็น “คุณอำนวย” ที่ทำหน้าที่ช่วยขจัดปัญหาหรืออุปสรรคในการพัฒนาคุณภาพ





ภาพลักษณ์

คุณมองคนๆ นั้น แล้วนึกถึง ??



คุณมองคนๆ ^{นี้} แล้วนึกถึง ??



คุณมองสิ่งๆ นี้ แล้วนึกถึง ??



คุณมองสิ่งๆ นี้ แล้วนึกถึง ??



2 ร้านนี้คุณเลือกร้านไหน



2 App นี้คุณเลือก App ไหน



2 App นี้คุณเลือก App ไหน



อาชีพนี้ คุณนิยาม ว่าอย่างไร



อาชีพนี้ คุณนิยาม ว่าอย่างไร



อาชีพนี้ คุณนิยาม ว่าอย่างไร



คุณอยากให้คนมองคุณเป็น IT ในแบบไหน

ภาพลักษณ์ 3 คำ ของตัวคุณเอง

เมื่อ USER นึกถึงคุณ





CONCISE

HIGH TECH

INNOVATION

THANK YOU



1,070	1,070
32.60	32.60
40.00	40.00
850.00	851.50
67.00	70.00
1,318.00	1,320.00
1,728.00	1,728.00
1,882.50	0.00
592.20	4,973.00
0.00	3,289.00
17.11	37.03
300.10	218.30
752.80	96.10
384.20	382.60
17.03	1,272.00